

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan penghasilan terbesar untuk negara, iuran dari rakyat yang bersifat memaksa yang bermanfaat untuk pembiayaan dan pembangunan negara. Pajak juga merupakan pendapatan negara yang langsung dipungut dari berbagai objek pajak . Upaya pemerintah untuk meningkatkan terus dilakukan agar wajib pajak tidak melalaikan kewajibannya sebagai pelaku utama dalam memberikan atau melaporkan pajak penghasilannya. Sri (2011) berpendapat faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara adalah pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat yang tentunya akan berpengaruh langsung terhadap kemampuan masyarakat secara finansial untuk membayar pajak.

Penerimaan pajak terus meningkat dari tahun ke tahun dari keseluruhan pendapatan negara , untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak untuk membangun ekonomi negara dan berupaya meningkatkan sistem perpajakan dengan memperhatikan hal kecil seperti tarif pajak , penghasilan tidak kena pajak dan sistem pemungutan pajak. Kegiatan dalam meningkatkan pembangunan dalam sektor pajak kepada wajib pajak terus dilakukan dan dievaluasi kesalahan dan kendala apa yang masih terjadi dalam hal sistem pemungutan pajak , peraturan dan dari diri wajib pajak sendiri. Dalam penelitian Chau (2009) faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara

diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak masyarakat di negara tersebut. Apabila masyarakat semakin sadar dan patuh akan peraturan perpajakan maka tentunya akan berimbas kepada peningkatan pendapatan pajak dalam negeri.

Dalam pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari aparat pajak, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Membangun kemauan dalam diri tidak lah mudah bagi wajib pajak karena tidak adanya memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, kemauan dan kesadaran sangat sulit di terapkan dalam diri. Dimana menurut undang-undang perpajakan, Indonesia menganut sistem *self assessment* yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang. Pajak terutang adalah dimana wajib pajak harus membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan undang – undang, kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sangatlah penting dalam melaporkan kewajibannya. Peran diri sendiri sangat perlu ditingkatkan dalam kepatuhan membayar pajak agar tidak terjadi pengenaan sanksi pajak yang nantinya akan diterima wajib pajak. namun masih banyak pelanggaran yang terjadi dalam pembayaran pajak.

Usaha meningkatkan penerimaan negara disektor pajak mempunyai kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah, sehingga Wajib Pajak berusaha untuk membayar kewajibannya lebih kecil dari yang seharusnya, kesadaran untuk membayar pajak masih kurang dimiliki pada wajib pajak, masih sulit diterapkan pada diri sendiri dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya. Beberapa faktor

yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak seperti kesadaran dari wajib pajak, pengetahuan peraturan pemerintah bagi wajib pajak, persepsi yang baik atas efektifitas sistem pajak, kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak dan sanksi pajak dari keterlambatan membayar pajak. Hal seperti ini perlu di perhatikan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan membayar pajak Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, seperti diatur melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima. Dalam penelitian yang dilakukan Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat

memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

Kesadaran yaitu keadaan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu hal, sedangkan perpajakan adalah hal yang berhubungan dengan pajak sehingga kesadaran dalam perpajakan adalah keadaan perihal mengetahui sesuatu tentang pajak. pada penelitian Santi (2012), dan Arum (2012) menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kesadaran membayar pajak dengan kepatuhan membayar pajak. Sedangkan menurut penelitian Utami (2012) kesadaran pembayaran pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak tapi kualitas pelayanan hanya berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.. Dengan mensosialisasi peraturan pajak dengan cara melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media *billboard*, baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses Wajib Pajak. Sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut pengetahuan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya bertambah tinggi. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena dengan mengetahui peraturan pajak wajib pajak akan mengetahui apapun tentang pajak dan menumbuhkan sikap kemauan dan kepatuhan pajak. Serta bagaimana mungkin Wajib Pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, artinya bagaimana Wajib Pajak disuruh untuk menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT.

Faktor lain dalam kepatuhan pajak yaitu persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan . Persepsi dapat diartikan sebagai proses pemberian arti terhadap rangsangan yang datang dari luar. Menurut (Gibson,et,al1997 dalam Dewi, 2011), persepsi berperan dalam menginterpretasikan rangsangan untuk mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap, dengan kata lain perilaku seseorang dapat berubah karena adanya pengaruh akan persepsi orang tersebut., sedangkan yang dimaksud dengan sikap adalah perasaan positif dan negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari, dan diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh khusus kepada respon seseorang terhadap orang, objek dan keadaan. Dengan kata lain perilaku seseorang akan dipengaruhi akan persepsi orang tersebut. Oleh karena persepsi selalu diawali dengan pemahaman terhadap objek persepsi, maka konteks persepsi dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai aktualisasi sikap yang dicerminkan dalam pemahaman dan penafsiran dari wajib pajak orang pribadi atas pengenaan pajak penghasilan. Maksudnya adalah, apakah pajak penghasilan yang dikenakan kepada wajib pajak orang pribadi dirasa sudah sesuai dengan kemampuannya (*ability to pay*) atau belum. Melalui sistem perpajakan baru yang berbasis internet, wajib pajak dapat mendaftar dan mengakses data perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat. Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh 30 signifikan terhadap kemauan membayar pajak karena wajib pajak masih belum banyak yang menggunakan media online sebagai sarana pembayaran pajak. Namun, apabila wajib pajak sudah memaksimalkan sistem perpajakan yang baru, wajib pajak akan

lebih dimudahkan dalam pembayaran. pajaknya. Wajib pajak hanya perlu membuka situs Ditjen Pajak dan mengisi kolom ijin yang sudah disediakan. Data SPT wajib pajak juga lebih aman karena tersimpan dalam bentuk elektronik dan *ter-enkripsi* (memiliki kode kunci). Selain itu, terdapat sistem pelaporan *e-SPT* dan *e-filling* yang memudahkan wajib pajak dan lebih cepat dalam melaporkan pajak. Teknologi dalam mengembangkan sistem sekarang semakin maju dan memudahkan para penikmat untuk melakukan suatu pekerjaan yang mudah secara efektif. Pemerintah juga selalu meningkatkan kualitas sistem perpajakan untuk menambah kepatuhan dan kemauan masyarakat untuk membayar pajak. penyuluhan dan sosialisasi juga perlu di tingkatkan bagi para aparat.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sanksi pajak juga perlu diperhatikan dalam kepatuhan wajib pajak karena masyarakat memperhatikan aturan – aturan yang berlaku dan konsekuensinya yang akan diberikan. Apabila aturan tersebut tidak di tegaskan bagi wajib pajak , sikap patuh masyarakat akan tidak terbentuk dalam membayar pajak. Hubungan aturan yang berlaku dalam sanksi pajak dan pengetahuan bagi wajib pajak sangat penting , dimana pemahaman tentang perpajakan perlu ditanamkan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “ **Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (Study Kasus di Kelurahan Kemiri)**“ . Dengan disebutkan di penjelasan sebelumnya bahwa faktor yang mempengaruhinya yaitu adanya kesadaran membayar pajak , pengetahuan peraturan pemerintah , persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan , kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara pengetahuan peraturan pemerintah terhadap kepatuhan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi ?

4. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi ?
5. Apakah terdapat pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh antara kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi .
2. Untuk menganalisis pengaruh antara pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi .
3. Untuk menganalisis pengaruh antara persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi .
4. Untuk terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk terdapat pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini di harapkan akan menambah bahan referensi atau acuan bagi studi tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak atau penelitian dengan objek yang sejenis.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Surabaya

Untuk memberikan evaluasi dan masukan yang dapat berguna mengenai bagaimana tingkat pelayanan terhadap wajib pajak yang telah dilakukan.

3. Bagi Masyarakat Atau Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan , kemauan kesadaran, kualitas pelayanan , persepsi yang baik dan sanksi perpajakan terhadap perpajakan di Indonesia.

4. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang lebih banyak dan lebih luas mengenai hal-hal yang mempengaruhi kepatuhan untuk membayar pajak. Selain itu, dapat membandingkan antara yang di pelajari di perkuliahan dengan yang di temukan dalam praktek .

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Agar pembaca dapat mengetahui urutan-urutan pembahasan dalam penulisan penelitian ini, maka penulis mencantumkan sistematika dari penulisan ini :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan secara keseluruhan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan metode penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, dan pengukuran variabel, populasi, sample, data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang gambaran subyek penelitian dan analisis data yang memuat analisis dari hasil penelitian dalam bentuk analisis deskriptif, analisis statistik dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan akhir, keterbatasan penelitian dan saran